



# CERBEROS

## Reklamační řád společnosti CERBEROS s.r.o.

### 1. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád stanovuje postup a způsob uplatňování a vyřizování reklamací telekomunikačních služeb poskytovaných společností CERBEROS s.r.o., se sídlem Praha 4, Michle, Duhová 1531/3, PSČ 140 00, IČ: 24237744 (dále jen „Poskytovatel“) a s nimi souvisejících činností. Současně stanovuje rozsah odpovědnosti Poskytovatele za vady poskytnutých telekomunikačních služeb a dalších souvisejících činností.

### 2. Definice pojmů

Vedle pojmů uvedených v čl. 2 Obchodních podmínek Poskytovatele, mají níže uvedené pojmy tento význam:

- **Nesprávně vyúčtovaná cena za Službu** = stav, kdy vyúčtovaná cena za Službu je v rozporu se způsobem stanovením ceny sjednaným ve Smlouvě a jejích přílohách.

- **Oprávněný zástupce k podání reklamacie** = je osoba písemně zmocněná Účastníkem k uplatnění reklamacie, ve zvláštních případech právní nástupce nebo dědic po Účastníkovi, či osoba zmocněná jednat za Účastníka zákonem (Správce konkurzní podstaty, likvidátor), oprávněná uplatnit reklamaci dle tohoto reklamačního řádu.

- **Vadně poskytnutá Služba** = je stav, kdy Služba poskytnutá Poskytovatelem neodpovídá svým rozsahem, kvalitou nebo cenou smluvním podmínkám sjednaným mezi Účastníkem a Poskytovatelem.

### 3. Zákaznické centrum Poskytovatele:

Zákaznické centrum Poskytovatele je specializované pracoviště Poskytovatele, které přijímá objednávky služeb, poskytuje Účastníkovi informace a technickou podporu, přijímá jeho stížnosti a přijímá a řeší reklamace vadně poskytnutých služeb a vyúčtování cen za Službu.

3.1 Adresa a telefonní spojení Zákaznického centra Poskytovatele: CERBEROS s.r.o. je Blahoslavova 184, 293 01 Mladá Boleslav a Nitranská 560, 460 07 Liberec, tel. č. (+420) 326 100 000.

### 4. Způsob uplatnění reklamacie Účastníkem

4.1 Účastník je oprávněn reklamovat rozsah Služby, kvalitu Služby a výši účtované ceny.

4.2 Účastník nebo jím pověřená osoba musí reklamaci uplatnit písemně v Zákaznickém centru Poskytovatele.

4.3 Reklamacie musí být podána Účastníkem bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou (2) měsíců od vzniku reklamované skutečnosti, tj. od doručení vyúčtování ceny za Službu, případně od vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

4.4 Reklamacie musí obsahovat kromě popisu závady nebo označení sporného vyúčtování i číslo Smlouvy, obchodní firmu nebo jméno a příjmení Účastníka, jeho sídlo nebo trvalé bydliště nebo adresu na které se účastník zdržuje (pobyt), identifikační číslo Účastníka, datum narození Účastníka, jinak je taková reklamacie neplatná.

4.5 Reklamací má právo uplatnit Účastník, v jeho zastoupení osoba k tomu písemně zmocněná plnou mocí (Zmocněnec), oprávněný dědic či právní nástupce Účastníka, či osoba zmocněná jednat za Účastníka zákonem (Zákonný zástupce).

### 5. Způsob vyřízení reklamacie Poskytovatelem

5.1 Poskytovatel vyřídí reklamaci vad Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho (1) měsíce a ve složitějších případech do dvou (2) měsíců ode dne doručení písemné reklamacie.

5.2 Poskytovatel rozhodne o reklamaci vyúčtování ceny za Službu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho (1) měsíce ode dne doručení písemné reklamacie, a o výsledku informuje písemnou formou Účastníka. Vyžaduje-li vyřízení reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem, nebo jde-li o složitější případ, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídít nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne jejího doručení.

5.3 Reklamacie jiných závad Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu s přihlédnutím ke složitosti, technické a administrativní náročnosti uplatněné reklamacie, nejpozději však do 2 měsíců od jejího doručení.

5.4 Podání reklamacie nemá odkladný účinek na termín splatnosti vyúčtování a Účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.

5.5 Poskytovatel se zavazuje při odstranění vady vyvinout veškeré úsilí tak, aby vada byla odstraněna bez zbytečného odkladu.

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Poskytovatel odpovídá za nápravu vad poskytovaných služeb v souladu se Zákonem.

5.6 V případě, že je reklamacie Poskytovatelem shledána oprávněnou, je Poskytovatel povinen:

- lokalizovat a odstranit závady, případně po dohodě s Účastníkem poskytnout Služby náhradním způsobem, je-li to možné;
  - přeplatek již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté Služby (viz dále);
  - přiměřeně snížit cenu za poskytnuté Služby (viz dále).

### 6. Náhrady poskytnované Poskytovatelem

6.1 V případě kladného vyřízení reklamacie vyúčtování má Účastník právo na vrácení rozdílu cen. Rozdíl cen bude Účastníkovi vrácen snížením částky k úhradě v následujícím vyúčtování nebo převodním příkazem na Účastníkem označený bankovní účet, a to ve lhůtě 1 měsíce ode dne dodání oznámení o výsledku reklamacie, případně jinou formou ve lhůtě 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamacie.

6.2 V případě kladného vyřízení reklamacie týkající se vady Služby, sníží Poskytovatel cenu za Službu o poměrnou část ceny odpovídající době přerušení provozu. Při výpočtu poměrné ceny se uvažuje vždy 30 kalendářních dnů v každém měsíci, pokud není ve smluvních podmínkách stanoveno jinak. Celkový počet dnů přerušení provozu se počítá ode dne, kdy Účastník oznámil poskytovateli závadu. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, za kterou účastník popř. jiný Uživatel neodpovídá, Poskytovatel zajistí odstranění závady a sníží přiměřeně cenu za nekválně poskytnutou službu nebo po dohodě s Účastníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to možné. Předpokladem je, že Účastník bez zbytečného odkladu uvědomí Poskytovatele o vzniku závady a poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady. Doba, po kterou Účastník nebude poskytovat potřebnou součinnost (např. několik dní nebude přítomen, aby s techniky problém řešil), nebude započítávána do kompenzace.

### 7. Způsob vyřízení reklamacie Poskytovatelem

7.1 Poskytovatel neodpovídá za škodu ani jiné újmy, které Účastníkovi nebo jinému uživateli vzniknou tím, že požadovaná Služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec, a to v souladu s ustanovením § 64 odst. 12 Zákona. Poskytovatel neodpovídá za škodu ani jiné újmy, které vzniknou tím, že Účastník neoznámí ve stanovené lhůtě změnu identifikačních a jiných údajů. Poskytovatel neodpovídá za nesprávně vyúčtovanou cenu za Službu nebo vadně poskytnutou Službu, pokud Účastník nevyužil právo takto vyúčtovanou cenu nebo poskytnutou Službu reklamovat u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vyúčtování nebo vadného poskytnutí služby.

7.2 Poskytovatel ani Účastník nejsou povinni si vzájemně nahrazovat škody, které druhé straně vznikly porušením jejich povinností, pokud prokážou, že toto porušení vzniklo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost. Takovými okolnostmi jsou zejména události vyšší moci.

7.3 Škody způsobené Poskytovatelem, vzniklé z jiných důvodů než z důvodů uvedených v čl. 7.1 a 7.2, budou Účastníkovi nahrazeny podle skutečné výše škody, nejvýše však v částce 10.000,- Kč, a to ve formě poskytnutí telekomunikačních Služeb sjednaných ve Smlouvě.

7.4 Poskytovatel neodpovídá za činnost Poskytovatele přístupu či jiného operátora připojujícího Účastníka k síti Poskytovatele.

7.5 Účastník se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne Poskytovateli, pokud Účastník používá zařízení, které není schválené podle platných předpisů a norem.



7.6 Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na Zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené vyšší mocí nebo Poskytovatelem.

7.7 Účastník je povinen oznámit Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou. 7.8 Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.

8. **Závěrečné ustanovení**

8.1 Tento Reklamační řád je zveřejněn na www stránkách Poskytovatele [www.cerberos.cz](http://www.cerberos.cz) a je rovněž k nahlédnutí v Zákaznickém centru Poskytovatele.

8.1 Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 01.11.2021.